

**Эффективность механизма обратной связи в тележурналистике
социального действия**

Ефимова Анастасия Глебовна

Студент

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет
журналистики, Москва, Россия
E-mail: anastasia-yefimova@rambler.ru*

Обратная связь дает богатейший материал для реального представления о социальной проблеме. Закадровая работа с аудиторией, телефонные звонки в редакцию, письма и проч. - это незаменимый источник информации [1]. Современное ТВ в полной мере осознало необходимость использования обратной связи для того, чтобы неизменно оставаться интересным и полезным для своих зрителей.

Телевидение существует по законам зрелища [4]. В социальных программах, где, казалось бы, любая освещаемая проблема - вопиющая, любая жизненная история - значимая и поучительная, предпочтение будут все же отдавать самому яркому, запоминающемуся, динамичному, напряженному. Такая выборочность особенно проявляется при использовании обратной связи.

Алгоритм работы с обратной связью также диктуется форматом программы, информационной политикой телеканала, целью передачи. Важное значение имеет и гражданская ответственность журналистов.

На примере программ «Несправедливость» (РЕН-ТВ) и «Пусть говорят» (Первый канал) мы рассмотрим особенности функционирования механизма обратной связи в тележурналистике социального действия.

В репортажной программе «Несправедливость» с обратной связью работают все члены редакции (продюсеры и корреспонденты). Основными каналами коммуникации являются почта России, электронная почта, интернет-форум. В среднем в месяц в редакцию поступает 500 писем, содержащих жалобы, любопытные истории, советы и отзывы о программе. Ее автор Станислав Бернвальд говорит, что ответить на все письма чисто физически невозможно. Редакция выбирает то, что ее особенно заинтересовало, например коррупция в медико-социальной сфере (из интервью с автором программы «Несправедливость» Станиславом Бернвальдом). Однако редакция непременно отвечает на письмо, если приславший его просит, чтобы ему помогли (даже если эта история не будет готовиться для эфира). Почтовый адрес, электронная почта и форум анонсируются в программе (как правило, перед рекламными блоками). Телефон не объявляется, поэтому звонков мало. Такое решение принято из-за огромного количества присылаемой корреспонденции. В случае легко доступного телефонного канала, журналисты не будут успевать обработать все, что к ним поступит.

Основными функциями обратной связи являются поиск героев и тех, кто готов им помочь. Журналисты отдают предпочтение ситуациям, поддающимся решению, следят за разрешением социальных проблем, возвращаются к опыту тех, чьи дела наладились. Однако иногда редакция сталкивается с тем, что вмешательство телевидения не приводит к реальному положительному исходу.

Во время эфира размещается информация о сайте и форуме программы, где все желающие могут сообщить о своей готовности помочь герою. Журналисты обрабатывают поступившую информацию и «соединяют» тех, кто нуждается в помощи, и тех, кто готов помочь.

Основой работы сотрудников программы стало стремление не просто осветить социальную проблему, но и помочь конкретному человеку наладить его жизнь. Таким образом, «Несправедливость» - удачный пример журналистики социального действия.

В ток-шоу «Пусть говорят» разветвленная система работы с обратной связью (редакторы по звонкам/письмам, продюсеры, шеф-редакторы, разрабатывающие редакторы). Такая многоуровневая «фильтрация» поступающей информации связана как с потребностью оперативно работать, так и с необходимостью выбирать самое привлекательное, любопытное и даже скандальное, поскольку формат ток-шоу требует особой зрелищности.

Используется широкий арсенал каналов связи: почта России, электронная почта, ICQ, Skype, телефон. В последнее время популярностью пользуются социальные сети, с чьей помощью также можно наладить контакт с телезрителями (из интервью с шеф-редактором ток-шоу «Пусть говорят» Екатериной Кузиной). Они не анонсируются программой, но их можно найти на сайте «Первого канала» или с помощью «поисковика» в интернете. В среднем в месяц в программу поступает 600 писем и 1000 звонков. Популярность «Пусть говорят» связана как с контентом, представленным в передаче, способом ее подачи и удачным временем выхода в эфир (20:00 по будням), так и в целом с высокой популярностью «Первого канала».

Функции, выполняемые обратной связью в этом ток-шоу, - поиск тем и героев, поиск желающих помочь. Программа стремится вызвать человека на откровенный разговор. И чем откровеннее будет история, тем привлекательней она станет для зрителей, поэтому порой темы и герои выбираются в ущерб актуальности и значительности проблемы, к рассмотрению которой подводит случай, произошедший с человеком. Предпочтение отдается героям-звездам, которых коснулась социальная проблема. Это еще более привлекает зрительское внимание. Возвращение к историям героев происходит, если сохраняется интерес аудитории к поднятой проблеме.

После программы поступают звонки/письма от желающих поддержать героев. Редакторы связываются с участниками программ и передают им координаты тех, кто хочет помочь. Однако журналисты ток-шоу не следят за тем, дошла ли помощь до нуждающегося и лишь изредка проверяют, решилась или нет проблема их героя.

Несмотря на довольно эффективное использование некоторых функций обратной связи в ток-шоу «Пусть говорят», невнимательность к результатам работы механизма обратной связи мешает этой программе стабильно осуществлять реальное социальное действие, что говорит о негативном влиянии формата ток-шоу на освещение и решение социальных проблем, а также о недостаточной ответственности перед конкретными людьми и обществом журналистов передачи и руководителей канала.

Внимательная и тщательная работа с обратной связью несомненно приведет к лучшей реализации непосредственно-организаторских и идеологических функций журналистики [3], а также к осуществлению реального социального действия.

Литература

1. Бережная М.А. Социальная тележурналистика. Спб., 2004.
2. Поберезникова Е.В. Телевидение взаимодействия: Интерактивное поле общения. М., 2004.
3. Прохоров Е.П. Введение в теорию журналистики. М., 2005.
4. Телевизионная журналистика. Под ред. Кузнецова Г.В., Цвик В.Л., Юровского А.Я. М., 2005.

Слова благодарности

Спасибо преподавателю - Роману Александровичу Лобашову, а также автору программы "Несправедливость" Станиславу Бернавальду и шеф-редактору ток-шоу "Пусть говорят" Екатерине Кузиной